

EXEMPLE DE RÉOLUTION DE SINISTRE

# SUITE À UN OUBLI

HISCOX CHOISIT UNE STRATÉGIE À L'AMIABLE AVEC UNE INDEMNISATION LA PLUS JUSTE POSSIBLE ALORS MÊME QUE LA RESPONSABILITÉ DE L'ASSURÉ EST ENGAGÉE.

## LES ACTEURS

**Client de notre assuré :**  
**Société disposant d'un site de vente en ligne de meubles anciens, meubles design, fauteuils club et décoration d'intérieur.**



**Entreprise assurée par Hiscox :**  
**Agence de web design**  
Une agence, créée en 2004, spécialisée dans le web design : conception de sites internet, référencement ainsi qu'hébergement des sites web.

## LE CONTEXTE

**La prestation de notre assuré pour son client : Déplacement d'un site vers un nouveau serveur :**

- Dans le cadre des prestations effectuées il est décidé, en accord avec le client, de déplacer le site internet de l'un des anciens serveurs vers un nouveau - notamment du fait d'une fréquentation à la hausse sur le site.
- Pour cette opération, il était nécessaire d'activer un paramètre pour que le site marchand soit lu par les robots d'indexation et apparaisse en bonne position dans les moteurs de recherche afin de valoriser sa visibilité. Malheureusement, le stagiaire de notre assuré n'effectue pas cette opération.

## L'AFFAIRE

12 janvier

**Migration du site marchand et oubli de l'activation de l'indexation du site**

16 janvier

**Alerte client et recherche de solutions**

23 janvier

**Mise en place des corrections par notre assuré**

31 janvier

**Totale résolution par notre assuré**

6 février

**Notre assuré reçoit la réclamation de son client par lettre recommandée**

15 mars

**Notre expert demande des éléments complémentaires**

13 avril

**Nous proposons une indemnisation et un protocole transactionnel**

28 avril

**Le client accepte la transaction**

3 mai

**Nous versons l'indemnité sur le compte du client**



Négoçions



Nous acceptons



LA RESPONSABILITÉ DE NOTRE CLIENT EST ENGAGÉE...

## L'ACCOMPAGNEMENT D'HISCOX ET DE SES EXPERTS

### LE PRÉJUDICE SUBI PAR LE CLIENT DE NOTRE ASSURÉ

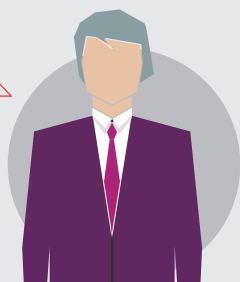


#### L'analyse faite par les experts Hiscox montre :

- La visibilité du site s'est de suite dégradée et par voie de conséquence le chiffre d'affaires de la société.
- L'hébergement du site représentait un poste de facturation de l'ordre de 1 200 € HT sur une facture globale de prestations de services effectuées de 8 000 € HT.

### LA RÉCLAMATION DU CLIENT DE NOTRE ASSURÉ

**J'exige une indemnisation de 411 675 € !**



#### Les dommages et intérêts réclamés se décomposent comme suit :

- Perte de marge brute : **292 000 €**
- Surcoût des promotions exceptionnelles (opérations commerciales pour maintenir l'activité du site) : **56 605 €**
- Perte de capacité de négociations fournisseurs (perte de 2,5 points de marge) : **18 868 €**
- Réattribution du budget SEO Editorial (caractères choisis avec notre assuré pour le référencement) : **3 200 €**
- Décalage de projets de développement (projets décalés dans le temps ayant conduit à la perte de 5 points de croissance) : **25 501 €**
- Perte de temps de travail (temps passé par le dirigeant pour gérer l'incident) : **15 501 €**

### L'ACCOMPAGNEMENT HISCOX POUR NOTRE CLIENT



- ✓ **Nous mandaton un expert technique pour challenger la demande d'indemnisation :**
  - Justification des mots-clés de recherche choisis et du rang du site de la société cliente, pour chaque recherche dans les moteurs de recherches Google, Yahoo et Bing
  - Suivi de la progression du classement dans ces mêmes moteurs de recherche
  - Analyse des Comptes de résultat et Grands livres
- ✓ **L'analyse financière qu'il effectue nous amène à proposer une indemnisation justifiée et équitable de 160 000 €** (postes de réclamation pris en compte : perte de marge, surcoûts promotionnels et décalage projet).
- ✓ **Parce que nous intervenons et proposons de régler très rapidement (dans les 3 mois), le client de notre assuré accepte la solution à l'amiable.**
- ✓ Au-delà de cette indemnisation de la victime (160 000 €), **nous prenons en charge 8 800€ de frais d'avocats et 16 700€ de frais d'experts** (analyse financière de la réclamation). Le coût global de notre intervention s'élève à **185 500 €**.

### LA RÉOLUTION



Nous avons résolu le litige en 3 mois en adoptant une stratégie à l'amiable avec une indemnisation la plus juste possible, alors même que la responsabilité de l'assuré était engagée.